



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB II

TELAAH LITERATUR

2.1. Sistem Informasi Akuntansi

Sebuah sistem adalah seperangkat dari dua atau lebih komponen yang berhubungan yang berinteraksi untuk mencapai sebuah tujuan (Romney dan Steinbart, 2018). Romney dan Steinbart (2018) juga menyatakan bahwa biasanya sistem terdiri dari beberapa subsistem yang mendukung sistem yang lebih besar tersebut.

Informasi adalah data yang telah disusun dan diproses untuk menyediakan arti dan mendukung proses pengambilan keputusan (Romney dan Steinbart, 2018). Romney dan Steinbart (2018) juga menyatakan bahwa dengan bertambahnya kuantitas (*quantity*) dan kualitas (*quality*) data, maka proses pengambilan keputusan juga akan bertambah sehingga dapat mengambil keputusan yang semakin baik.

Akuntansi adalah sebuah proses identifikasi data, proses pengumpulan data, dan proses penyimpanan data, serta sebuah proses pengembangan informasi, proses pengukuran, dan proses komunikasi (Romney dan Steinbart, 2018). Sehingga sistem informasi akuntansi (SIA) adalah sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data untuk menghasilkan informasi untuk pengambil keputusan. Termasuk di dalamnya adalah sumber daya manusia,

prosedur dan instruksi, data, *software*, infrastruktur teknologi informasi, serta pengendalian internal dan langkah-langkah keamanan (Romney dan Steinbart, 2018). Menurut Turner, Weickgenannt, dan Copeland (2017) sistem informasi akuntansi meliputi proses, prosedur, dan sistem yang menangkap data akuntansi dari proses bisnis, mencatat data akuntansi ke dalam catatan yang sesuai, memproses data akuntansi secara terperinci dengan mengklasifikasikan, merangkum, dan mengkonsolidasikan serta melaporkan data akuntansi yang diringkas ke pengguna internal maupun eksternal. Menurut Tananjaya (2012) dalam Leonardo dan Sparta (2015) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi adalah kumpulan sumber daya yang terdiri dari manusia dan peralatan yang mengubah dan menjadi informasi yang akan dikomunikasikan kepada pengambil keputusan. Sedangkan menurut Amalia, dkk (2016), sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai sistem informasi yang merubah data transaksi bisnis menjadi informasi keuangan yang berguna bagi pemakainya.

Menurut Romney dan Steinbart (2018), terdapat enam komponen dari SIA yang meliputi:

1. Orang-orang yang menggunakan sistem
2. Prosedur dan instruksi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data
3. Data terkait organisasi dan aktivitas bisnisnya
4. *Software* yang digunakan untuk memproses data
5. Infrastruktur teknologi informasi, termasuk komputer, perangkat periferal, dan perangkat komunikasi jaringan yang digunakan dalam SIA

6. Pengendalian internal dan langkah-langkah keamanan yang menjaga data SIA
Romney dan Steinbart (2018) menyatakan bahwa keenam komponen ini memungkinkan SIA untuk memenuhi tiga fungsi bisnis yang penting, yakni:

1. Mengumpulkan dan menyimpan data terkait aktivitas, sumber daya, dan pegawai perusahaan. Organisasi memiliki sejumlah proses bisnis seperti penjualan atau pembelian bahan baku, yang dilakukan berulang kali.
2. Mengubah data menjadi informasi sehingga manajemen dapat merencanakan, menjalankan, mengendalikan, dan mengevaluasi aktivitas, sumber daya, dan pegawai perusahaan.
3. Menyediakan pengendalian yang mumpuni untuk menjaga aset dan data perusahaan.

Menurut Romney dan Steinbart (2018) menyatakan bahwa pengendalian internal memiliki 3 fungsi penting, yaitu :

1. *Preventive Controls*

Pengendalian ini merupakan pengendalian internal untuk mencegah masalah sebelum timbul.

2. *Detective Controls*

Pengendalian ini merupakan pengendalian internal untuk menemukan masalah yang tidak dapat dicegah.

3. *Corrective Controls*

Pengendalian ini merupakan pengendalian internal yang berguna mengidentifikasi dan memperbaiki masalah yang ditemukan serta memulihkan kembali dari kesalahan tersebut.

COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*) menerbitkan kerangka pengendalian internal yang dipakai di seluruh dunia. Menurut Arens *et al.* (2017), komponen pengendalian internal COSO adalah:

1. Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)

Lingkungan pengendalian terdiri dari aksi, kebijakan, dan prosedur yang mencerminkan seluruh sikap top management, direktur, dan pemilik perusahaan mengenai pengendalian internal dan pentingnya dalam suatu perusahaan.

2. Penilaian Risiko (*Risk Assessment*)

Penilaian risiko adalah proses identifikasi dan menganalisis risiko yang dimungkinkan dapat dicegah oleh perusahaan. Penilaian risiko ini berkaitan dengan beberapa prinsip seperti, perusahaan harus memiliki tujuan yang jelas dalam mengidentifikasi risiko, harus menentukan cara menanggulangi risiko, harus memperhatikan tindakan penyimpangan, dan mengawasi perubahan yang dapat mempengaruhi pengendalian internal.

3. Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*)

Aktivitas pengendalian adalah kebijakan dan prosedur, sebagai tambahan dalam empat komponen pengendalian lainnya, yang membantu memastikan bahwa tindakan yang diperlukan diambil untuk mengatasi risiko terhadap pencapaian tujuan entitas.

4. Informasi dan Komunikasi

Tujuan dari sistem informasi dan komunikasi akuntansi perusahaan yaitu untuk memulai, mencatat, memproses, dan melaporkan transaksi perusahaan dan mempertahankan akuntabilitas untuk aset terkait. Informasi harus dikomunikasikan untuk mendukung pengendalian internal.

5. Pengawasan (*Monitoring*)

Kegiatan pengawasan berkaitan dengan penilaian berkala terhadap kualitas pengendalian internal oleh manajemen untuk memastikan bahwa pengendalian dijalankan sesuai dengan yang diinginkan dan dimodifikasi sesuai dengan perubahan kondisi.

Menurut Romney & Steinbart (2018) sistem informasi akuntansi yang dirancang dengan baik dapat memberikan manfaat serta menambah nilai untuk organisasi dengan:

1. Meningkatkan kualitas dan mengurangi biaya dari produk atau layanan (jasa).
2. Meningkatkan efisiensi.
3. Berbagi pengetahuan.
4. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas rantai pasokannya (*supply chains*).
5. Memperbaiki struktur pengendalian internal.
6. Meningkatkan kemampuan organisasi untuk pengambilan keputusan.

Menurut Romney dan Steinbart (2018), SIA bisa membantu meningkatkan pengambilan keputusan dengan berbagai cara yakni:

1. SIA dapat mengidentifikasi situasi yang memerlukan tindakan dari manajemen.
2. SIA dapat mengurangi ketidakpastian dan berdasarkan hal tersebut menyediakan sebuah dasar untuk memilih diantara tindakan alternatif lainnya.
3. SIA dapat menyimpan informasi mengenai hasil dari keputusan sebelumnya yang memberikan masukan penting untuk keputusan masa yang akan datang
4. SIA dapat menyediakan informasi yang akurat dengan tepat waktu.
5. SIA dapat menganalisis data penjualan untuk menemukan barang yang akan dibeli bersama dan dapat digunakan seperti informasi untuk meningkatkan rancangan dari persediaan barang dagang atau untuk mendorong penambahan penjualan dari barang yang terkait.

Menurut Romney & Steinbart (2018) sistem informasi akuntansi memiliki 5 proses bisnis utama atau siklus transaksi yaitu :

1. Siklus Pendapatan (*The Revenue Cycle*)

Siklus di mana barang dan jasa dijual secara tunai atau sebagai piutang untuk menerima uang tunai di masa akan datang. Aktivitas dalam siklus pendapatan ini adalah :

- a. Membuat Pesanan Penjualan

Pesanan pelanggan dicatat dalam sebuah dokumen pesanan penjualan.

Dokumen pesanan penjualan ini disebut sebagai *sales order*. Pesanan penjualan ini biasanya berisi informasi mengenai nomor barang, kuantitas dan harga.

b. Pengiriman

Langkah selanjutnya adalah menyiapkan pesanan pelanggan dan mengirimkan barang/jasa yang diminta oleh pelanggan. Aktivitas pengiriman ini dilakukan oleh bagian gudang dan pengiriman.

c. Penagihan

Tahapan ini meliputi menagihkan faktur/*invoice* kepada pelanggan dan memperbarui piutang yang dilakukan oleh departemen akuntansi. Faktur merupakan sebuah dokumen yang memberitahukan kepada pelanggan mengenai jumlah dari penjualan dan kemana mengirimkan pembayarannya.

d. Penerimaan Kas

Langkah terakhir dari siklus pendapatan yaitu penerimaan kas dan proses pembayaran dari para pelanggan

2. Siklus Pengeluaran (*The Expenditure Cycle*)

Siklus di mana perusahaan membeli persediaan untuk dijual kembali atau bahan mentah untuk digunakan dalam memproduksi produk dengan mendapatkan uang tunai atau piutang untuk untuk membayar kas tunai masa depan. Aktivitas dalam siklus pengeluaran ini adalah :

a) Memproses Permintaan Pembelian

Dalam melakukan pemesanan bahan baku diperlukan permintaan pembelian (*purchase requisition*). Permintaan pembelian ini mengidentifikasi orang yang mengeluarkan pesanan pembelian, lokasi pengiriman dan tanggal, nomor barang, deskripsi, kuantitas dan harga

dari setiap barang yang diminta serta saran pemasok. Permintaan pembelian ini digunakan untuk meminta barang dan jasa oleh karyawan yang berwenang. Dokumen selanjutnya adalah pesanan pembelian (*purchase order*). Pesanan pembelian adalah sebuah dokumen yang secara formal meminta pemasok untuk menjual dan mengirimkan produk tertentu pada harga tertentu.

b) Menerima Barang dan Jasa.

Ketika barang diterima, diperlukan pemeriksaan terhadap deskripsi, jumlah, waktu penerimaan dan kondisi barang. *Receiving report*/laporan penerimaan merupakan dokumen yang disiapkan ketika barang diterima.

c) Pengakuan Kewajiban

Dokumen yang terdapat dalam pengakuan kewajiban antara lain *invoice* vendor, debit memo, dan *voucher*. *Invoice* vendor merupakan dokumen yang diterima dari *vendor* dan menunjukkan nominal pembelian. Debit memo merupakan dokumen yang diterima dari vendor dan mengindikasikan pengurangan utang karena *returns* ataupun *allowances* yang diberikan. *Voucher* merupakan bentuk pengendalian terhadap pembelian dengan memberikan penomoran yang berurutan atas setiap transaksi pembelian

d) Memproses dan Mencatat Pengeluaran Kas

Dokumen yang terkait dengan proses pengeluaran kas yang digunakan antara lain adalah cek, *file* transaksi pengeluaran kas, dan jurnal pengeluaran kas. Cek merupakan alat pembayaran yang umum digunakan

ketika pembayaran jatuh tempo. Seluruh pengeluaran kas akan tercatat dalam *file* transaksi serta jurnal pengeluaran kas

3. Siklus Produksi atau Konversi (*The Production Or Conversion Cycle*)

Siklus di mana perusahaan merubah bahan baku diubah menjadi barang jadi. Siklus produksi ini merupakan aktivitas bisnis dan proses informasi mengenai proses produksi barang-barang manufaktur. Siklus produksi merencanakan jumlah produksi dan jumlah ketersediaan barang melalui siklus pendapatan, dan sebagai gantinya siklus pendapatan akan memperoleh informasi mengenai jumlah barang jadi yang telah dibuat. Siklus produksi juga berkoordinasi dengan siklus pengeluaran untuk bertukar informasi mengenai bahan baku yang diperlukan dengan biaya operasional pabrik, dan siklus produksi akan bertukar informasi dengan siklus sumber daya manusia untuk memperoleh jumlah tenaga kerja yang diperlukan. Terakhir, informasi mengenai beban pokok penjualan atau *cost of goods sold* akan dilaporkan ke dalam *general ledger* yang digunakan untuk pelaporan laporan keuangan

4. Siklus Sumber Daya Manusia/ Penggajian (*Human resources or payroll cycle*)

Siklus di mana karyawan dipekerjakan, dilatih, diberi kompensasi, dievaluasi, dipromosikan, dan diberhentikan. Siklus sumber daya manusia merupakan aktivitas bisnis berkaitan dalam pemrosesan data operasional perusahaan untuk mengelola tenaga kerja karyawan secara efektif. Pada siklus ini terdapat tugas penting yang harus dijalankan yaitu merekrut karyawan baru, mengadakan pelatihan, penugasan pekerjaan, pemberian gaji, evaluasi kinerja, dan pemberhentian karyawan. Keberhasilan perusahaan sangat bergantung

pada kemampuan dan motivasi karyawan, sebab pengetahuan karyawan akan mempengaruhi kualitas barang dan jasa yang dihasilkan untuk dijual ke konsumen.

5. Siklus Pembiayaan (*The Financing Cycle*)

Siklus di mana perusahaan menjual saham perusahaan kepada investor dan melakukan peminjaman uang, dan di mana investor dibayar perusahaan berupa dividen dan bunga pinjaman. Sebagian besar perusahaan mengeluarkan saham (*stock*) dan hutang (*debt*) untuk membiayai operasi mereka. Aktivitas hutang ini merupakan jenis penerimaan khusus yang berisi jumlah nominal utang yang dikeluarkan, jumlah total yang diterima, tanggal penerbitan, tanggal jatuh tempo, dan suku bunga. Aktivitas penerbitan saham adalah jenis penerimaan kas khusus yang terkait dengan penerbitan saham, dan dividen pembayaran adalah jenis pembayaran tunai lainnya. Setiap penerbitan saham dapat dikaitkan dengan banyak pembayaran dividen. Informasi yang terkait dengan aktivitas penerbitan saham (nilai nominal, uang tunai aktual yang diterima, dll.) perlu disimpan untuk melacak akun ekuitas dan utang dalam menyiapkan laporan keuangan.

2.2. Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Kepuasan adalah perasaan yang dirasakan seseorang jika apa yang diinginkannya tercapai. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya (Zunaidi, dkk, 2011 dalam Leonardo

dan Sparta, 2015). Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan seorang pengguna yang merupakan hasil perbandingan antara harapan pengguna tersebut terhadap suatu produk dengan hasil nyata yang diperoleh pengguna dari produk tersebut (Kotler, 2002 dalam Rukmiyati dan Budiarta, 2016). Kepuasan pengguna dalam ruang lingkup sistem informasi, adalah seberapa jauh pengguna sistem informasi percaya pada suatu sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka (Zunaidi, dkk, 2011 dalam Leonardo dan Sparta, 2015). Kepuasan penggunaan merupakan penilaian menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi itu relatif bagus atau jelek, dan juga apakah sistem informasi yang disajikan cocok atau tidak cocok dengan tujuan pemakainya (Setyowati dan Respati 2017). Kepuasan sering digunakan sebagai proksi untuk kesuksesan sebuah sistem informasi dibandingkan dengan proksi yang lain seperti tingkat penggunaan (*usage*) dan persepsi mengenai manfaat (Koeswoyo, 2006 dalam Rukmiyati dan Budiarta, 2016). Hal ini cukup beralasan karena apabila pengguna sistem informasi merasa puas maka dianggap sebagai keberhasilan sistem informasi tersebut (Jogiyanto, 2007 dalam Swandewi, dkk, 2017). Kepuasan pengguna akhir sistem informasi merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan sistem informasi akuntansi (Setyowati dan Respati 2017).

Kepuasan pengguna mempunyai peran yang sangat sentral dalam pengembangan sistem informasi (Pawirosumarto, 2016). Kepuasan pengguna merupakan keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi (Setyo dan Dessy,

2015). Menurut Medina *et al.* (2014) dalam Buana dan Wirawati (2018) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat berfikir pengguna bahwa sistem informasi tersedia untuk menanggapi informasi yang dibutuhkan. Dalam konteks ini kepuasan pengguna merupakan hal yang secara menyeluruh dapat mengukur kesuksesan dari sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan tingkat kepuasan makai terhadap software akuntansi yang digunakan dan output yang dihasilkan oleh software akuntansi (Saleh, *et al* 2012 dalam Buana dan Wirawati, 2018).

End user computing satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi (Rukmiyati dan Budiarta, 2016). Menurut Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Rukmiyati dan Budiarta (2016) Definisi EUCS adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Menurut Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Rukmiyati dan Budiarta (2016) EUCS memiliki lima komponen penting yakni:

1. Isi (*content*) adalah pengguna puas dengan relevansi laporan yang dihasilkan sistem informasi dalam mengambil keputusan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab.
2. Akurasi (*accuracy*) adalah pengguna puas dengan sistem informasi yang tersedia, karena dengan mudah menemukan kesalahan dalam setiap proses pekerjaan yang dilakukan.

3. Bentuk (*format*) adalah pengguna puas dengan fitur-fitur (menu layanan aplikasi) sistem informasi yang digunakan saat ini karena memberikan kenyamanan dalam menggunakan sistem informasi dan rasa ketergantungan pada sistem informasi untuk menyelesaikan pekerjaan
4. Kemudahan (*ease*) adalah pengguna puas dengan sistem informasi yang ada, karena telah menyesuaikan alur pekerjaan pengguna dan mempermudah interaksi dengan semua pengguna sistem informasi di perusahaan.
5. Ketepatan waktu (*timeliness*) adalah pengguna puas dengan ketepatan waktu laporan yang dihasilkan sistem informasi yang digunakan.

Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Utama, dkk (2017) menyatakan kepuasan pengguna ini penting karena sukses tidaknya implementasi sistem informasi diukur dari tingkat kepuasan pengguna. Jika pengguna tidak puas, implementasi sistem informasi dapat dikatakan gagal. Kegagalan sistem informasi akan menghasilkan informasi yang tidak efektif sehingga keputusan yang diambil manajemen tidak memberikan nilai tambah bagi organisasi.

2.3. *User Competency*

Kompetensi atau kapabilitas adalah kemampuan yang mengacu untuk kapasitas individu untuk melaksanakan variasi tugas dan pekerjaan (Robbins, 2007 dalam Nurhayati dan Mulyani, 2015), namun Gibson (1993) dalam Dharmawan dan Ardianto (2017) menyatakan bahwa kapabilitas atau kemampuan menunjukkan

potensi seseorang untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan. Kemampuan tersebut dapat berupa kemampuan fisik seperti kemampuan komputer maupun kemampuan mental seperti melakukan sebuah pengambilan keputusan, di mana seseorang dapat memilih untuk menggunakan maupun tidak menggunakan kemampuan tersebut. Kompetensi pengguna atau kemampuan teknik personal menurut Miftah Thoha (2006) dalam Dharmawan dan Ardianto (2017) adalah salah satu unsur dari kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan, latihan, dan pengalaman. Menurut Laudon (2008) dalam Nurhayati dan Mulyani (2015), pengguna sistem perlu mengetahui dan memahami teknologi informasi digunakan oleh perusahaan dalam sistem informasi perusahaan tersebut. Jika pengguna memiliki keahlian dan pemahaman sistem, mereka akan merasa lebih terikat pada sistem, sehingga mereka dapat menggunakan sistem dengan benar. Robbins (2005) dalam Dharmawan dan Ardianto (2017) juga menyatakan bahwa kemampuan pemakai dapat dilihat dari bagaimana pemakai sistem menjalankan sistem informasi yang ada. Saat pengguna sebuah sistem dapat menguasai serta menggunakan sebuah sistem informasi dengan baik maka kemampuan teknik personal yang dimiliki oleh seseorang dapat dinilai baik karena pemakai dapat menjalankan sebuah sistem yang ada. *User Competency* merupakan salah satu komponen penting dalam mencapai kesuksesan dalam keberhasilan sistem informasi akuntansi (Daoud & Triki, 2013 dalam Napitupulu dan Dalimunthe, 2015). Hal tersebut didukung dengan pernyataan Nugroho, dkk (2017) bahwa kemampuan teknik personal pemakai sistem informasi sangat bermanfaat dan berperan penting

dalam pengembangan sistem informasi untuk dapat menghasilkan informasi guna menciptakan laporan perencanaan yang akurat. Selain itu suatu sistem informasi akan lebih bermanfaat dalam membantu aktivitas apabila personel yang menggunakan sistem informasi tersebut, memiliki kemampuan untuk mengoperasikan sistem informasi tersebut. Pemakai atau pengguna merupakan suatu hal yang tidak terlepas penerapan teknologi, selain itu keberadaan manusia sangat berperan penting dalam penerapan teknologi (Nugroho, dkk, 2017). Selain itu kemampuan pemakai dalam mengoperasikan sistem informasi yang baru sangat dibutuhkan, hal ini penting dalam hal mengoperasikan sistem agar dapat beroperasi secara maksimal (Alfonsa, 2011 dalam Dharmawan dan Ardianto, 2017). Menurut Yukl (2010:419), Moeller (2011:161), Stewart & Brown (2011:22) dalam Napitupulu dan Dalimunthe (2015) Kompetensi pengguna terdiri dari:

1. Pengetahuan pengguna (*knowledge*) adalah pengguna memiliki pengetahuan berkaitan dengan sistem informasi yang digunakan, mengetahui visi dan misi perusahaan secara keseluruhan dan melakukan pekerjaan untuk mencapai tujuan perusahaan secara umum.
2. Keahlian pengguna (*skill*) adalah pengguna memiliki keterampilan untuk menunjang pekerjaan yang dilakukan, pengguna membutuhkan pendidikan formal sebidang dengan pekerjaan, dan pengguna mengkomunikasikan (menjelaskan) hasil pekerjaan yang dikerjakan kepada pihak yang membutuhkannya.

3. Kemampuan pengguna (*abilities*) adalah pengguna memiliki pengalaman menggunakan sistem informasi dalam menyelesaikan pekerjaan, pengguna membutuhkan pengalaman kerja di bidang yang sama dalam menjalankan pekerjaan, dan pengguna mampu melakukan penyelesaian pekerjaan di atas jam kerja normal (lembur).

Menurut Almilia (2007) dalam Dharmawan dan Ardianto (2017), semakin tinggi kompetensi pengguna sistem informasi yang dimiliki pengguna maka pengguna semakin paham dengan sistem informasi dalam hal ini SIA yang digunakan sehingga pengguna semakin sering menggunakan SIA yang ada dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap SIA yang digunakan oleh perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Nurhayati dan Mulyani (2015) menunjukkan bahwa *user competency* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Namun penelitian Napitupulu dan Dalimunthe (2015) bahwa *user competency* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi namun akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jika memiliki variabel *intervening Management Accounting Information System (MAIS)*. Berdasarkan uraian mengenai *user competency*, maka dapat dirumuskan hipotesis:

Ha₁: *User competency* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi

2.4. Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem

informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna (Swandewi, dkk, 2017). Kualitas sistem adalah pengukuran proses sistem informasi yang berfokus pada hasil interaksi antara pengguna dan sistem. Kualitas sistem mempunyai atribut-atribut seperti ketersediaan peralatan, reliabilitas peralatan, kemudahan untuk digunakan, dan waktu respon merupakan faktor penentu mengapa sebuah sistem informasi digunakan atau tidak digunakan (Pawirusumarto, 2016). Kualitas sistem informasi didefinisikan sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan (Davis, 1989 dalam Rukmiyati dan Budiarta, 2016). Hal ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan *effort* banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan (Rukmiyati dan Budiarta, 2016). Menurut DeLone & McLean (1992) dalam Setyo dan Dessy (2015) menjelaskan bahwa kualitas sistem informasi harus memenuhi keandalan sehingga dapat memuaskan pengguna. Kualitas *software* akuntansi dalam organisasi memiliki kaitan dengan kemampuan dan keahlian pemakai, pemahaman yang baik tentang *software* akuntansi dapat membantu pemakai mengolah data menjadi sebuah informasi yang berkualitas dan pemakai informasi merasa puas dengan hasil informasi yang disajikan (Leonardo dan Sparta, 2015). Menurut Wirabutama (2011) dalam Leonardo dan Sparta (2015) mengasumsikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi, secara individual dan bersama-sama, mempengaruhi kepuasan pengguna

dan penggunaannya. Kualitas sistem memerlukan indikator atau batas ukuran untuk mengukur seberapa besar kualitas dari sistem informasi. Menurut Nelson *et al.* (2005) dalam Buana dan Wirawati (2018) menjelaskan kualitas sistem informasi akuntansi dapat diukur melalui empat dimensi antara lain :

1. Efisiensi adalah di mana sistem informasi akuntansi yang digunakan menggunakan sumber daya optimal
2. *Accessibility* (kemudahan akses) adalah informasi yang diperlukan dapat diakses dengan mudah dari sistem informasi akuntansi
3. *Integration* (integrasi) adalah semua komponen di dalam sistem bersinergi dalam Sistem Informasi Akuntansi
4. Waktu respon sistem adalah respon sistem yang cepat atau tepat waktu terhadap permintaan akan informasi

Kualitas sistem informasi dapat diukur dengan menganalisis ketepatan dan akurasi informasi yang dihasilkan, semakin akurat dan tepat informasi yang dihasilkan meningkatkan kualitas sistem informasi sehingga pengguna benar-benar merasa puas dengan adanya bantuan sistem informasi. Kualitas sistem informasi yang baik berdampak pada kualitas informasi, di mana informasi berupa laporan keuangan bertujuan memberitahu kepada pengguna informasi mengenai keadaan keuangan dan perkembangan perusahaan (Tananjaya, 2012 dalam Leonardo dan Sparta, 2015). Menurut Buana dan Wirawati (2018), sistem informasi akuntansi tentunya mempunyai dampak yang besar terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berdasarkan hasil penelitian Buana dan Wirawati (2018) bahwa kualitas sistem informasi memiliki pengaruh positif

terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian Swandewi, dkk (2017) dan Amalia dan Pratomo (2016) juga menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi memiliki memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berdasarkan uraian mengenai kualitas sistem informasi maka dapat dirumuskan hipotesis:

Ha₂: Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi

2.5. Kualitas Informasi

Kualitas Informasi didefinisikan sejauh mana data yang diolah atau diproses menjadi suatu informasi yang bernilai, dan menghasilkan keakuratan, ketepatan waktu dan relevansi sehingga memberikan manfaat bagi penggunanya (Zunaidi, dkk, 2011 dalam Leonardo dan Sparta, 2015). Kualitas informasi juga dapat diartikan pengukuran kualitas konten dari sistem informasi (Ong, 2009 dalam Rukmiyati dan Budiarta, 2016). Kualitas informasi merupakan model pengukuran yang berfokus pada keluaran (*output*) yang diproduksi oleh sistem, serta nilai dari keluaran bagi pengguna (Setyo dan Dessy, 2015). Kualitas Informasi juga merupakan kualitas keluaran (*output*) berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Rai *et al.*, 2002 dalam Utomo, dkk, 2017). Menurut Romney dan Steinbart (2018) karakteristik dari informasi yang baik atau bermanfaat adalah sebagai berikut :

1. Relevan (*relevant*)

Informasi tersebut dapat mengurangi ketidakpastian, meningkatkan pengambilan keputusan, dan mengkonfirmasi atau mengoreksi ekspektasi sebelumnya.

2. Reliabel (*reliable*)

Informasi tersebut bebas dari kesalahan atau bias, secara akurat mewakili sebuah kejadian (*event*) ataupun aktifitas sebuah organisasi.

3. Lengkap (*complete*)

Informasi tersebut tidak menghilangkan aspek penting dari kejadian (*event*) atau aktifitas yang diukurnya

4. Tepat waktu (*timely*)

Informasi tersebut disediakan tepat waktu bagi pembuat keputusan untuk mengambil keputusan

5. Dapat dimengerti (*understandable*)

Informasi tersebut disajikan dalam format yang bermanfaat dan dapat dimengerti.

6. Dapat diverifikasi (*verifiable*)

Dua orang yang independen dan berpengetahuan dapat menghasilkan informasi yang sama agar informasi tersebut dapat diverifikasi.

7. Dapat diakses (*accessible*)

Informasi tersebut tersedia bagi pengguna saat mereka membutuhkannya dan dalam format yang dapat mereka gunakan.

Jika informasi yang dihasilkan dari *software* akuntansi yang digunakan semakin akurat dan memiliki reabilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pengguna sistem tersebut. Peningkatan kepercayaan pengguna sistem informasi, diharapkan akan semakin meningkatkan kinerja mereka dan meningkatkan kepuasan akan sistem informasi tersebut (Istianingsih, 2007 dalam Leonardo dan Sparta, 2015). Vassen et. al. (2009) dalam Leonardo dan Sparta (2015) mengutarakan, secara umum pengguna informasi membutuhkan informasi untuk 3 tujuan yaitu:

1. Informasi untuk delegasi dan akuntabilitas
2. Informasi untuk pengambilan keputusan
3. Informasi untuk mengoperasikan bisnis

Menurut Syaifullah (2010) dalam Buana dan Wirawati (2018) Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi yakni:

1. Relevansi adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi memberikan manfaat bagi pengguna informasi akuntansi
Relevansi Informasi sesuai dengan kebutuhan
2. Akurasi adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi akurat atau bebas dari kesalahan
3. Ketepatan waktu adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi tersedia pada waktu para pengambil keputusan menggunakannya untuk membuat keputusan

4. Kelengkapan adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi dapat menyajikan gambaran lengkap dari suatu masalah tertentu atau solusinya

Berdasarkan hasil penelitian Buana dan Wirawati (2018) bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian Rukmiyati dan Budiarta (2016) juga menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Namun Amalia dan Pratomo (2016) menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berdasarkan uraian mengenai kualitas informasi maka dapat dirumuskan hipotesis:

Ha₃: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

2.6. *Perceived Usefulness*

Perceived Usefulness didefinisikan sebagai tingkat di mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja (Davis, 1989 dalam Amalia dan Pratomo, 2016). *Perceived usefulness* merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya (Jogiyanto, 2007 dalam Buana dan Wirawati, 2018). Pengguna sistem informasi yang mempercayai bahwa

sistem informasi yang digunakannya bermanfaat, maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika pengguna sistem informasi percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya (Buana dan Wirawati, 2018). *Perceived usefulness* didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa suatu penggunaan sistem informasi meningkatkan kinerja dalam pekerjaannya (Buana dan Wirawati, 2018).

Ahmad dan Bambang (2014) dalam Buana dan Wirawati (2018) menyatakan bahwa persepsi manfaat didefinisikan sebagai suatu tingkatan di mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatnya kinerjanya dalam bekerja, artinya bahwa adanya manfaat dari sistem informasi akuntansi akan mampu meningkatkan produktivitas kinerja bagi orang yang menggunakan sistem tersebut. Definisi diatas mengungkapkan bahwa *perceived usefulness* merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan (Buana dan Wirawati, 2018). *Theory of Reasoned Action* (TRA) adalah teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut (Rukmiyati dan Budiarta, 2016). Berdasarkan TRA, pengguna sistem informasi akuntansi ditentukan dari persepsi individu dan sikap yang pada akhirnya akan membentuk perilaku seseorang dalam penggunaan suatu sistem informasi akuntansi (Setyowati dan Respati 2017). Teori ini dikembangkan ke dalam sebuah model penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi informasi yang disebut *Technology Acceptance Model* (TAM) (Rukmiyati dan Budiarta, 2016). TAM adalah model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan

pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (Rukmiyati dan Budiarta, 2016). Menurut Davis (1989) dalam Setyowati dan Respati (2017), tujuan utama TAM adalah untuk mendirikan dasar penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap (personalisasi), dan tujuan pengguna komputer. Setyowati dan Respati (2017) menggunakan TAM sebagai model yang digunakan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan teknologi informasi, khususnya sistem informasi akuntansi. Indikator pengukuran *perceived usefulness* menurut Chin dan Todd (1995) dalam Buana dan Wirawati (2018):

1. *Makes Job Easier* adalah kepercayaan pengguna bahwa sistem informasi akuntansi dapat mempermudah pekerjaan
2. *Usefull* adalah kepercayaan pengguna bahwa sistem informasi akuntansi sangat bermanfaat bagi pekerjaannya
3. *Increase Productivity* adalah kepercayaan pengguna bahwa sistem informasi akuntansi dapat menambah produktivitas kerja
4. *Enhance my effectiveness* adalah kepercayaan pengguna bahwa sistem informasi akuntansi akan meningkatkan efektifitas kerja.
5. *Improve my job performance* adalah kepercayaan pengguna bahwa sistem informasi akuntansi dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya.

Penelitian Buana dan Wirawati (2018) menunjukkan bahwa *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian Rukmiyati dan Budiarta (2016) dan Setyowati

dan Respati (2017) juga menunjukkan bahwa *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Namun Amalia dan Pratomo (2016) menyatakan bahwa *perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berdasarkan uraian mengenai *Perceived usefulness* maka dapat dirumuskan hipotesis:

Ha₄: *Perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

2.7. Model Penelitian

Berdasarkan telaah pustaka yang telah diuraikan, hubungan *user competency*, kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dapat dilihat model penelitian berikut:

Gambar 2.1
Model penelitian

